
GT 3 - Secretariado e Atuação Profissional

Tema 3: Consultoria e Empreendedorismo no Secretariado

AVALIAÇÃO POR COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO EXECUTIVO COM ATUAÇÃO EMPREENDEDORA**Déborah Queiroz Lima**

Universidade Federal de Roraima, deborah.lima-rr@hotmail.com

Vandernayla Thainá de Oliveira Peres

Universidade Federal de Roraima, thai.peres@gmail.com

Wilson Alves da Silva Filho

Instituto Federal de Roraima, wilson.filho@ifrr.edu.br

Maria do Céu de Sena Moura

Universidade Federal de Roraima, maria.sena@ufrr.br

Resumo: As competências humanas e gerenciais através do uso da avaliação por competências, dos profissionais de Secretariado Executivo com atuação empreendedora, abordam habilidades desenvolvidas quanto à organização e planejamento de seus negócios. Para isto, os objetivos específicos consistiram em descrever o perfil do Secretário Executivo que atua como empreendedor; Realizar avaliação por competências dos profissionais de Secretariado Executivo com atuação empreendedora através dos eixos do (Conhecimento, Habilidade e Atitude CHA) e analisar de que maneira as competências humanas e gerenciais estão presentes em suas práticas empreendedoras. A metodologia consistiu em pesquisa de campo de caráter exploratório e abordagem qualitativa. A coleta dos dados foi realizada através de questionário semiestruturado elaborado a partir do eixo das competências o (CHA). A amostra constou de cinco profissionais Secretários Executivos e que possuem atuação empreendedora na cidade de Boa Vista - Roraima. Os principais resultados evidenciaram que as competências encontradas nas profissionais de Secretariado Executivo são compatíveis com as práticas empregadas no âmbito empreendedor.

Palavras-chave: Avaliação por Competências. Secretariado Executivo. Empreendedorismo.

1 INTRODUÇÃO

Em consequência das grandes exigências que o mercado de trabalho impõe no decorrer dos anos, os profissionais buscam com mais afinco capacitação para estar à altura dos postos de trabalho que ocupam ou que almejam ocupar. A busca por uma vaga no mundo corporativo encontra-se mais acirrada e, com isso, muitos profissionais procuram ser donos dos próprios negócios, o que analogamente acontece com o profissional formado em Secretariado Executivo.

É requerido com mais frequência à existência de profissionais com pensamentos empreendedores, pessoas com visões amplas e preparadas para os riscos e desafios do mercado competitivo, podendo encontrar-se tanto na posição de empregado como também na posição de empregador (BARBOSA; DURANTE, 2013).

Dentre muitas características que um secretário executivo possui, uma de grande

destaque é a criatividade, sendo um pré-requisito essencial para ser empreendedor. Vale ressaltar que além das características inerentes ao profissional, devem existir também características complementares como competências gerenciais básicas, apresentadas por Ruas (2000) como: ter uma visão estratégica, capacidades de tomada de decisão, de negociação e de liderança, integridade, motivação, trabalho em equipe, foco no resultado, visão da empresa, entre outros.

Inicialmente este estudo apresenta uma abordagem teórica sobre gestão por competência, trazendo em seguida o processo histórico do Secretariado Executivo, além de abordar o perfil do secretário empreendedor e, por fim, as competências gerenciais desse profissional. Apresenta também como objetivo principal a identificação das competências gerenciais do profissional de Secretariado Executivo enquanto empreendedor, destacando a expansão do empreendedorismo como cenário de atuação desse profissional.

As competências que compõem uma pessoa estão associadas ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridos ao longo da vida profissional e experiências cotidianas, além de características distintas como sua personalidade, sendo assim, o indivíduo armazena recursos que posteriormente auxiliam em suas competências (FLEURY; FLEURY, 2004). Seguindo o ponto de vista empreendedor e competências pertinentes, Mamede e Moreira (2005, p. 04) expõem que as competências podem ser tratadas como individuais ou como práticas administrativas, sendo definidas pela colocação do profissional na empresa ou em atividades desempenhadas pelo mesmo.

O profissional destaca-se não somente fazendo parte de processos técnicos, mas sendo habilitado para estar presente em processos estratégicos da organização, além de ter capacidade para desempenhar novas funções como a consultoria, gestão e o empreendedorismo. Seguindo esse ponto de vista, os profissionais passaram a acreditar em seu potencial, desenvolvendo suas funções essenciais, não sendo somente um executor de tarefas, mas sim gerenciando seu próprio negócio (COSTA; COSTA, 2015).

Segundo Lasta e Durante (2006) “[...] o gestor atua como um decisor racional, planejador sistemático e coordenador eficiente [...]”, detentor de multifuncionalidades o secretário executivo evoluiu junto as suas competências e habilidades, possibilitando melhor atuação frente a sua empresa. A competência engloba três dimensões, sendo conhecimentos, habilidades e atitudes, que são correlacionados e de grande importância para que seja executado determinado objetivo (BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001).

A avaliação por competências é essencial, pois possibilita detectar através do desempenho as melhorias necessárias para se destacar no mercado, utilizando-se de novas capacidades ou até mesmo fortalecendo as que já existem nas três dimensões.

Com a intenção de uma melhor perspectiva diante do assunto proposto, o estudo visa responder a seguinte questão – De que maneira as competências humanas e gerenciais estão presentes nas práticas do profissional de Secretariado Executivo com atuação empreendedora?

Desta forma este estudo tem como objetivo geral analisar através do uso da avaliação por competências as competências humanas e gerenciais do profissional de Secretariado Executivo com atuação empreendedora. Os objetivos específicos são: Descrever o perfil do Secretário Executivo que atua como empreendedor; Realizar avaliação por competências (Conhecimento, Habilidade e Atitude do profissional de Secretariado Executivo Empreendedor); Analisar de que maneira as competências humanas e gerenciais estão presentes em suas práticas empreendedoras.

Esta trabalho justifica-se em virtude da necessidade de identificar as principais competências gerenciais requeridas pelos profissionais secretários empreendedores, sendo assim, este projeto pretende pesquisar quais são as competências e o perfil empreendedor do

secretário executivo frente à atualidade. O empreendedorismo pode ser um eixo promissor para os profissionais, sendo acadêmicos e/ou egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Roraima, propiciando oportunidades e a conquistar de novos espaços.

Observou-se por meio de pesquisa prévia, a carência de literatura no que se trata do perfil empreendedor do secretário executivo e suas competências gerenciais, demonstrando necessidade de estudos relacionados a esta temática, deste modo, este projeto colabora com sua explanação sobre o assunto, para debates e pesquisas posteriores em meio à classe de Secretariado Executivo.

O estudo foi estruturado em cinco capítulos: o primeiro sendo a introdução que consiste na contextualização da temática, apresenta a delimitação da problemática, a justificativa do trabalho e apresenta os objetivos geral e específicos. O segundo capítulo traz o embasamento teórico sobre as temáticas abordadas no estudo. Desta maneira, aborda sobre gestão por competências, a profissão de Secretariado Executivo, o Secretariado Executivo e o empreendedorismo e sobre as competências gerenciais do profissional de Secretariado Executivo. O terceiro capítulo traz a metodologia que explica os caminhos percorridos para realizar a pesquisa propriamente dita. No capítulo seguinte a análise e discussão dos resultados e por fim as considerações finais resumem o que foi realizado na pesquisa e discutem as contribuições teóricas e ou implicações dos resultados para a área do Secretariado e para a academia, aborda sobre o aprendizado obtido com o estudo, as limitações e as sugestões para futuras pesquisas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

Nas últimas décadas o termo competência passou a ser incorporado à vida das pessoas e incluído em processos estratégicos nas organizações. O tema resultou em muitos estudos e elaborações de conceitos, inicialmente voltados para um aspecto mais individual. Logo, um dos precursores do estudo sobre competências, David McClelland, na década de 70 apresentou em seu artigo intitulado “*Testing for competence rather than for intelligence*”, que a competência é uma característica implícita de um indivíduo, sendo vinculada ao seu desempenho na realização de uma atividade ou na resolução de determinada situação (MCCLELLAND, 1973).

Para Durand (2000) o conceito de competência pode ser entendido a partir de três dimensões que compreende: o do Conhecimento, a da Habilidade e a da Atitude. De maneira que, o conhecimento está ligado às experiências e informações adquiridas pelo indivíduo, ou seja, o que de fato o indivíduo sabe, a habilidade é o saber fazer e a atitude está relacionada ao querer agir ligado diretamente ao comportamento do indivíduo. Portanto, competência é a união entre conhecimentos, habilidades e atitudes que a pessoa possui para realizar determinadas atividades, justificando assim seu alto desempenho (FLEURY; FLEURY, 2011).

Pode-se observar na descrição de Le Boterf (1998) que uma pessoa realiza suas tarefas combinando e mobilizando recursos a favor da competência, buscando agir de modo específico em determinada situação, pois, absorveu o que é necessário se fazer quando o inesperado ocorrer. Além disso, a competência possui dois lados, o individual e o social, além de três vertentes que seriam: a formação pessoal (socialização), a formação educacional e a experiência profissional, fazendo com que o indivíduo saiba agir com responsabilidade.

Ainda de acordo com Le Boterf (1998) apud Fleury e Fleury (2011, p. 30) define competência como “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimento, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”. Pode então ser associado o termo competência aos verbos presentes na definição acima, além de destacar a agregação de valor tanto ao indivíduo, como para organização.

Vale ainda ressaltar que além das competências individuais, as competências organizacionais também estão sendo estudadas. Conforme Bahry e Tolfo (2004) a gestão por competências tem proporcionado às organizações vantagem competitiva, sendo também um desafio para os gestores corporativos a potencialização das competências de seus colaboradores. Ao passo que as competências individuais e coletivas são impulsionadas de maneira apropriada, agregam valores a organização, gerando vantagem competitiva de forma sustentável.

As competências podem ser denominadas de dois modos: essenciais e organizacionais. As essenciais basicamente são divididas em três critérios, sendo: vantagens ao consumidor, dificuldades em copia-las e abrem portas para mercados diferenciados. Essas juntamente com a estratégia estão inclusas nas competências organizacionais, que nada mais são que competências fundamentais para desenvolver cada função dentro do processo, assegurando vantagem competitiva para a organização (PRAHALAD; HAMEL, 1990).

Para que se ocorra uma avaliação do trabalho desempenhado dentro da organização de acordo com as competências individuais é necessária análise do comportamento dos funcionários, seus conhecimentos acerca do trabalho realizado, assim como se utilizam de suas habilidades e como executam as tarefas (SILVA; SILVA; MOURA, 2019).

2.2 A PROFISSÃO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Encontra-se desde os tempos antigos até o momento atual a profissão secretarial, “A origem do nome secretário vem de “*secretum*”, quando a profissão era exercida pelos escribas e já destacava uma das suas características essenciais – a importância de saber lidar com o sigilo e a confidencialidade.” (D’ELIA; AMORIM, 2013, p. 31). Assim como descrito também pelos autores Paes e Mercês (2012) a profissão de Secretariado surgiu na Mesopotâmia com os escribas, homens com grande domínio na escrita e matemática, sendo os responsáveis por registrar, organizar e divulgar as informações solicitadas pelos Faraós.

Logo mais a frente pós Revolução Industrial e duas Grandes Guerras, a maior parte da mão de obra masculina foi remanejada para os campos de combate, e as mulheres passaram a exercer a função de secretárias. De acordo com D’Elia e Amorim (2013), o mercado de trabalho não possuía requisitos para a ocupação do cargo em questão, era somente solicitado o critério para que a profissional fosse do sexo feminino, sem exigir escolaridade ou capacitação, com isso, a procura pela profissão ganhou grande destaque.

Mediante grandes avanços ao longo dos anos, é importante destacar as principais conquistas desta profissão, como seu reconhecimento a partir da promulgação de Lei nº 6.556, de 05 de setembro de 1978, onde o trabalho do Secretário ainda encontrava-se configurado como atividade, passando posteriormente a se tratar de uma profissão reconhecida mediante Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985 – alterada por Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996, trazendo em seu texto como formações acadêmicas o Secretariado Executivo e Técnico em Secretariado. Outra conquista significativa para a área, foi à criação e publicação do Código de Ética da profissão, publicado em 07 de julho de 1989, no Diário Oficial da União

(FENASSEC, 1989).

Conforme Azevedo e Costa (2005), o profissional secretário passou a ganhar destaque, adquirindo novas experiências e responsabilidades, aprimorando suas técnicas operacionais e suas práticas gerenciais, caracterizando-se como um profissional multifuncional. Esse profissional passou a ser a mão direita do executivo, além de parceiro, atuando na resolução de conflitos internos e externos, sendo o líder nas equipes de trabalho, colaborando na tomada de decisões e escolhas de estratégias, tornando-se peça importante dentro da organização.

Amaral (2012) reafirma que diante dos avanços da profissão, onde o secretário executivo que antes apenas anotava recado, atendia telefonema, organizava arquivos, datilografava, fazendo somente o que o chefe ordenava, hoje atua em uma posição independente no ambiente de trabalho, mostrando qualidade, conhecimento, tem um bom relacionamento interpessoal, sabe delegar responsabilidades, é empreendedor, facilitador, consultor e inovador, gerando resultados satisfatórios.

Podemos ressaltar que na profissão de Secretariado Executivo existem quatro vertentes como campo de atuação, sendo: consultoria, assessoria, gestão e empreendedorismo, tendo como a parte central da profissão o eixo de assessoria, como destaca Nonato Júnior (2009):

O trabalho empírico do profissional secretário é marcado pelo ato de assessorar, seja no âmbito operacional, tático, executivo, intelectual ou interdisciplinar. Desta forma, qualquer que seja a natureza da organização ou do grupo em que participe, o profissional secretário se destaca como assessor – interligando realidades, conhecimentos, pessoas, níveis hierárquicos ou inter-relacionais.

O profissional secretário passou a ser muito além de um executor de atividades, buscou agregar a suas funções habilidades criativas, sendo um profissional capaz de exercer seu poder de decisão, com competências significativas (LASTA; SILVA, 2007). Por fim, podemos observar que os avanços na profissão impulsionaram o secretário executivo a buscar por novos cenários para sua atuação, não se limitando a permanecer em uma área específica, alcançando assim o seu reconhecimento como profissional multifuncional.

2.3 O SECRETARIADO EXECUTIVO E O EMPREENDEDORISMO

O empreendedorismo após ganhar destaque na sociedade passou a ser um tema constantemente abordado. Nas palavras de Dolabela (2008) empreendedorismo é “[...] o envolvimento de pessoas e processos que, em conjunto, levam à transformação de ideias em oportunidades. E a perfeita implementação dessas oportunidades leva a criação de negócios de sucesso”. Como contribuição, Costa e Dias (2015) define o empreendedorismo como o principal fator de emprego e geração de renda, fortificando a economia de uma região.

Em se tratando da pessoa empreendedora, sabe-se que é aquela que enxerga em situação de dificuldade, oportunidades e soluções, utilizando-se de criatividade e sabedoria (ALMEIDA, 2013). Para Dornelas (2014) pessoas empreendedoras são motivadas e singulares, buscam por reconhecimento e admiração. Logo, percebe-se que o perfil empreendedor se encaixa de forma apropriada ao perfil do profissional secretário, uma vez que, no dia a dia está inserido em cenários organizacionais que enfrentam modificações constantes e isso faz com que se torne cada vez mais motivado, competitivo e detentor de iniciativas.

Dornelas (2008), *apud* Moreira; Santos e Moretto Neto (2015) destacam algumas

características do secretário empreendedor, descritas no Quadro 1.

Quadro 1 - Características do secretário empreendedor.

Características	Comportamentos
Oportunista	Percebe as oportunidades e as aproveita.
Informado	É integrada aos acontecimentos da sociedade em geral.
Polivalente	Executa diversas etapas de uma mesma tarefa.
Experimentador	Varia, arrisca novas formas de fazer as coisas, reinventa o que faz.
Entusiasta	Vibra com aquilo que faz, tem orgulho do seu trabalho, ama a profissão, comemora as pequenas vitórias.
Eficaz	Trabalha com eficiência e eficácia, ou seja, preocupada com tempo, custo e qualidade.

Fonte: Adaptado de Dornelas (2008), *apud* Moreira; Santos e Moretto Neto (2015)

Além das características destacadas acima, devem-se ser ressaltadas as competências para empreendedores descritas por Almeida (2013) como: ter objetivos pessoais, sabendo distinguir esses objetivos e suas relações, apresentar alternativas, avaliar o todo organizacional, saber relacionar-se com o ambiente e as pessoas que ali presentes, possuir criatividade, dinamismo e flexibilidade, tomar decisões adequadas e agir de forma apropriada em cada ocasião, bem como, saber posicionar-se e ter estratégias eficientes para que o objetivo seja alcançado.

Juntamente a prática, o secretário executivo tem por necessidade adquirir novos conhecimentos teóricos, ambos, considerados essenciais para sua capacitação e evolução. Conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais – Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005, ressalta-se sobre a graduação em Secretariado Executivo, em seu art. 2º, § 2º. Explana em seu texto sobre projetos pedagógicos do curso de graduação que são voltados para as áreas de atuação dessa profissão.

§ 2º Os projetos pedagógicos do curso de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem (BRASIL, 2005).

Segundo Costa e Costa (2015) “Os cursos de Secretariado Executivo exercem grande influencias nas decisões dos mesmos em funções da abrangência das disciplinas e dos conteúdos ministrados pelas universidades”. O curso de graduação na profissão de Secretariado Executivo, da Universidade Federal de Roraima buscou reorganizou seu Projeto Pedagógico no ano de 2017, para atender de forma eficaz as exigências e demandas do mercado de trabalho no estado onde está inserido.

O Projeto Pedagógico do curso de Secretariado Executivo – PPC/UFRR conta com sua quinta atualização e tem por finalidade proporcionar a formação de profissionais com

qualificação, que busquem interagir com uma visão crítica e adequada perante a sociedade e mercado de trabalho atual. De acordo com o PPC – 2017, o curso proporciona aos egressos conhecimentos para desenvolver funções secretariais e atuar como profissionais nos perfis de assessoria executiva, gestão, consultoria e empreendedorismo.

Quando se trata do perfil empreendedor, o Projeto Pedagógico destaca em seu texto características do profissional com capacidade de gerar conhecimentos e mudanças, de forma inovadora (PPC – UFRR, 2017). Soma-se a isto a oferta na grade curricular, no semestre 5 (cinco), a disciplina denominada – Empreendedorismo e Inovação. Disciplina está voltada para abordagem de assuntos essenciais que envolvem o empreendedorismo, tendo como carga horária total de 60 horas.

Desta forma, observa-se que a academia se mostra disposta a oferecer todo suporte teórico necessário para que o profissional de Secretariado Executivo obtenha destaque no mercado de trabalho, o preparando para qualquer adversidade que ocorra e fazendo com que o mesmo saiba lidar com mudanças no ramo que escolher.

2.4 COMPETÊNCIAS GERENCIAIS DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO

Com os avanços do mercado, o profissional de Secretariado Executivo precisa estar constantemente atualizado para resolver situações que lhe são impostas. Esse profissional deve ter visão inovadora, responsabilidade diante do mundo corporativo, ser sábio nas tomadas de decisões, saber liderar, projetar ações, controlar, organizar, dirigir e executar atividades em seu empreendimento, além de ser peça chave nas organizações, buscando adquirir novas habilidades e competências gerenciais (COSTA; COSTA, 2015).

No ponto de vista de Maximiano (2011), as competências que recebem destaque para o desempenho de atividades gerenciais estão agrupadas em quatro categorias, sendo intelectuais, interpessoais, técnicas e intrapessoais. Significados das quatro competências encontram-se no Quadro 2.

Quadro 2 - As quatro competências gerenciais.

Competência intelectual	São as competências usadas para elaborar conceitos, fazer análises, planejar, definir estratégias e tomar decisões.
Competência interpessoal	São as que o gerente usa para liderar sua equipe, trabalhar com seus colegas, superiores e clientes e relacionar-se com todas as outras pessoas de sua rede de contatos.
Competência técnica	Abrange os conhecimentos sobre a atividade específica [...] Em todos os casos, a competência técnica é produto de alguma forma de aprendizagem e de experiência prática.
Competência intrapessoal	Significa todas as relações e formas de reflexão e ação da pessoa a respeito dela própria, como: autoanálise, autocontrole, automotivação, autoconhecimento, capacidade de organização pessoal e administração do próprio tempo.

Fonte: Adaptado de Maximiano (2011)

As competências gerenciais envolvidas diariamente na rotina de um profissional de Secretariado Executivo envolvem, acima de tudo, a compreensão do todo, destaca-se também a comunicação, a organização de pessoal, administração de informações e tempo, e coordenação do que lhe é proposto. Podendo ser destacado ainda as competências relacionadas à criatividade e inovação no ambiente de trabalho (BARROS; SILVA; LIMA; BRITO, 2013). Levando adiante essa afirmação, a atuação do profissional requer constante planejamento em suas ações, estabelecimento de metas e objetivos concretos para si e para a equipe, além de contribuir na resolução de questões por meio da criatividade, sendo um agente de mudanças.

O secretário executivo desenvolve atividades que demandam conhecimentos em áreas diversificadas. Podem-se destacar estudos sobre as competências utilizadas pela profissão conforme demonstra o Quadro 3:

Quadro 3 - Competências do Secretariado Executivo.

Autores	Estudos sobre as competências do secretário executivo
Todorov, Kniess e Chaves (2013)	Observa-se que o profissional de secretariado possui várias competências para contribuir na implantação de projetos sustentáveis.
Sabino e Marchelli (2009)	Entende-se que a prática do secretário executivo configura-se como atividade de assessoria, com vistas à realização de objetivos organizacionais. Mas a práxis do secretariado se sobrepõe a isso e envolve categorias de análises que visam a compreender o entorno conceitual e que as atividades se desenvolvem.
Miranda, Sbeghen e Vaz (2016)	Propõe-se um estudo sobre a atuação do secretário executivo como consultor em gestão do conhecimento, afirma-se que o secretário atua como facilitador, pois faz a ponte entre conhecimento dos colaboradores e o diagnóstico final, buscando sanar as incertezas que a organização possui, otimizando as buscas para ampliar o grau de inovação por meio de gestão do conhecimento, mantendo-se competitivo no mercado de trabalho.
Neiva e D'Élia (2009)	Apontam-se no perfil empreendedor do secretário executivo características como: motivação para realizar, capacidade de análise, otimismo sem fugir da realidade, flexibilidade, automotivação, capacidade de recomeçar, se necessário, capacidade de postergar a satisfação de suas necessidades, criatividade na solução dos problemas, prazer em realizar o trabalho, qualidade pessoal ou profissional, autoestima, realização e manutenção do <i>networking</i> , administração qualitativa do tempo, capacidade de realização.

Fonte: Adaptado de Silva; Silva; Moura (2019).

É esperado do profissional secretário habilidades e competências técnicas e humanas, para administrar processos e tomar decisões que interferem na vida das pessoas e no cotidiano das organizações (LASTA; DURANTE, 2006). É importante destacar ainda, que o secretário

executivo por ser um profissional polivalente possui competências distintas, bem como, aptidão para gerir seu próprio negócio, podendo alcançar objetivos propostos e participar de processos decisórios.

Moreira, Santos e Moretto Neto (2015) elaboraram com base em outros autores, um panorama contendo competências voltadas para o perfil do profissional de secretariado, fazendo uso dos três eixos citados por Durand (2000) no conceito de competência.

De acordo com os autores, relacionado ao primeiro eixo, conhecimento, o profissional de secretariado deve estar atualizado nos assuntos locais e mundiais, sendo detentor de informações para auxiliar de forma ativa a organização, além de conhecer as tecnologias, ser apto a desenvolver técnicas secretariais e ser agente de mudanças dentro do ambiente de trabalho. Em relação ao segundo eixo – habilidades, o profissional deve ter certa preocupação quanto à produtividade, a organização como um todo, saber gerenciar os lucros obtidos, desenvolvendo um trabalho estratégico de qualidade. E por fim, o terceiro e último eixo trata das atitudes, propondo que o profissional deve ser polivalente, negociador, solucionador de problemas, detentor de iniciativa, participativo, proativo e competitivo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como lógica de raciocínio e método de abordagem utilizado nesta pesquisa, predomina o método indutivo, pois essa opção permite que por meio de levantamento e análise de dados particulares, tenha-se visão geral do que se estuda (FACHIN, 2005).

A classificação quanto ao método empregado foi de pesquisa de levantamento de campo com caráter exploratório, segundo Gil (2010), uma pesquisa de levantamento de campo caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento que se deseja conhecer, ou seja, buscam-se informações de um grupo de pessoas acerca do problema estudado. Quanto aos objetivos mais gerais a pesquisa exploratória consiste em proporcionar maior familiaridade com o problema, tornando mais explícito ou levando a construir hipóteses.

Neste estudo também foi realizada uma pesquisa bibliográfica que é por excelência, uma fonte inesgotável de informações, pois auxilia na atividade intelectual e contribui para o conhecimento cultural em todas as formas do saber (FACHIN, 2005). É elaborada com base em material já publicado como relata Gil (2010), deste modo, as pesquisas bibliográficas que constam neste estudo foram reunidas através de materiais impressos e digitais, tais como: livros, revistas, artigos científicos e sites confiáveis.

Os dados coletados foram submetidos às análises qualitativas, esse tipo de análise é o mais simples tratando-se basicamente da redução dos dados presente na investigação, sua catalogação e interpretação, utilizando-se relatórios narrativos como base para esquematizar as conclusões apresentadas (GIL, 2002). Através a aplicação de questionários que é destacado por Gil (2008) como um instrumento composto por questões que serão submetidas às pessoas selecionadas para que se possam obter informações. Este instrumento foi aplicado de forma eletrônica, foi elaborado pela plataforma *Google Forms* e encaminhado através de *link* via aplicativo do *WhatsApp* aos respondentes.

A amostra da pesquisa constou de cinco profissionais com formação em Secretariado Executivo, são alunos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Roraima que estão atuando como empreendedores no mercado de trabalho. A localização desses profissionais ocorreu após a pesquisa realizada com o corpo docente do curso e através de pesquisas em redes sociais (*Instagram e Facebook*) e investigação em redes de contatos telefônicos, sendo em seguida selecionados cinco

empreendedores com formação em Secretariado Executivo que atuam na cidade de Boa Vista, no estado de Roraima.

A opção escolhida para aplicação do instrumento de pesquisa de maneira eletrônica justifica-se pela pandemia causada pela propagação de um vírus chamado SARS-CoV 2 – COVID 19/Corona Vírus, ocasionando o isolamento social, a fim de que não houvesse maior contágio entre as pessoas e com isso impossibilitou o contato presencial entre o entrevistador e entrevistado. Destacou-se no processo de aplicação da pesquisa que houve dificuldades em se encontrar empreendedores que estivessem de acordo com os critérios estabelecidos para a amostra para responder o questionário, quando localizadas, apresentaram pouca disponibilidade devido as suas rotinas e agendas para que respondessem as questões encaminhadas.

O questionário semiestruturado foi elaborado em três partes: sendo a primeira composta de Termo de Livre Consentimento Esclarecido, processo formal trazendo esclarecimentos e informando a natureza da pesquisa de modo que o respondente torna-se livre para declinar da participação, participar ou deixar de responder qualquer questão que não queira acerca da pesquisa desenvolvida, a segunda contou com seis questões direcionadas ao mapeamento do perfil do entrevistado e a terceira com questões estruturadas de acordo com o modelo de avaliação por competências baseadas no CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes) tendo como enfoque as competências empreendedoras.

De modo que, a terceira parte do questionário foi dividida em três blocos de questões relacionadas às competências: 1 - Conhecimento, 2 - Habilidade e 3 - Atitude (CHA). Cada bloco foi composto de nove questões, cada item da pesquisa apresentou questões de múltipla escolha e de grau de domínio, para isto, foi utilizada a escala *Likert* de 1 a 5, sendo o código de domínio 1 - Ruim, 2 - Razoável, 3 - Bom, 4 - Ótimo e 5 - Excelente. O uso da escala *Likert* para Silva Júnior e Costa (2014) “[...] consiste em tomar um construto e desenvolver um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição, para as quais os respondentes emitirão seu grau de concordância”. Cada bloco de questões também versou de uma questão aberta com a finalidade que os respondentes expressassem de maneira livre sobre cada competência.

A análise dos dados consistiu na aplicação do modelo de Avaliação por Competências relacionadas às três dimensões do CHA (Conhecimentos, Habilidades e Atitudes), permitindo assim verificar quais competências humanas e gerenciais estão vinculadas às práticas empreendedoras dos entrevistados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após aplicação do instrumento de coleta de dados, a presente seção busca abordar, em um primeiro momento de forma sucinta, o perfil das pessoas entrevistadas. Em seguida procura analisar o que cada entrevistado expôs, com base nas três dimensões do modelo de avaliação por competências relacionadas aos conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA).

4.1 ESTRATIFICAÇÃO DA AMOSTRA

A estratificação da amostra resultou no mapeamento do perfil dos sujeitos de pesquisa. O tratamento dos dados permitiu mapear a faixa etária, a representatividade por gênero e as áreas em que atuam enquanto empreendedores.

Foram entrevistados cinco secretários executivos (SE) alunos egressos do curso de

Secretariado Executivo da UFRR. 100% dos entrevistados são do gênero feminino, com idades entre 26 e 55 anos – duas entrevistadas possuem idades entre 26 e 35 anos, outras duas entre 36 e 45 anos e uma delas acima de 45 anos.

As entrevistadas buscaram os seguintes ramos de empreendimentos: SE1 administradora de loja virtual de roupas femininas, SE2 assessora de eventos sociais, SE3 administradora de loja virtual de roupas infantis e juvenis, SE4 assessora e cerimonialista de eventos sociais e SE5 administradora de imóveis e aplicação financeira.

As Secretárias Executivas empreendedoras residem na cidade de Boa Vista, no estado de Roraima e suas formações no curso de Secretariado Executivo foram entre os anos de 2000 a 2018, sendo: SE 1 – ano de 2000, SE 2 – ano de 2014, SE 3 – ano de 2011, SE 4 – ano de 2018 e SE 5 – ano 2019.

4.2 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Após examinadas as respostas apresentadas nos questionários conforme rotina diária de trabalho nos empreendimentos foi possível analisar as competências gerenciais com maior relevância diante de cada dimensão (CHA) apresentada na avaliação por competência.

Tendo como base questões semiestruturadas referentes ao modelo de Avaliação por Competências em práticas empreendedoras foi estabelecido o critério de maior concentração de respostas, apresentada na escala de verificação *Likert* de acordo com o grau de domínio atribuído as questões de múltipla escolha. Logo, ao fim de cada seção encontrava-se uma alternativa dissertativa, onde foi possível verificar a relação entre a formação acadêmica em Secretariado Executivo das participantes e suas competências empreendedoras mobilizadas no cotidiano de suas práticas laborais.

4.2.1 Dimensão do Conhecimento

Essa dimensão baseia-se naquilo que se sabe e no que se é aprendido, Fleury e Fleury (2011, p. 39) abordam que “A aprendizagem é um processo neural complexo, que leva a construção de memória” e, sendo observado ainda pela perspectiva dos autores o indivíduo aprende de várias formas, sendo particular o seu processo. Com isso o conhecimento está diretamente relacionado à aprendizagem do indivíduo, seus estudos, formação e desenvolvimento teórico para que o mesmo possa realizar determinada tarefa (MCCLELLAND, 1973).

O assunto liderança destacado na questão 1, às cinco entrevistadas buscaram relacionar suas vivências cotidianas aos domínios mais elevados, sendo três escolhas na opção “Ótimo” e duas na opção “Excelente”, levando a crer que as secretárias executivas empreendedoras atuam com sabedoria e discernimento junto aos seus colaboradores, parceiros e consumidores, além de se reinventar e utilizar da inovação para alcançar novos patamares e produzir resultados para empresa.

O desenvolvimento intelectual e a busca por capacitações deve ser recorrente, como também a atualização sobre assuntos regionais e mundiais, uma vez que, são de suma importância no momento de gerir o empreendimento, sendo necessária atenção, pois são pontos propícios para impulsionar os negócios quando há oportunidade, além de gerar confiança na pessoa que empreende.

Os dados da pesquisa evidenciaram no campo do saber (questão 2) que duas SE’s

escolheram a opção “Ótimo” e duas a opção “Excelente”, expondo uma preocupação quanto aos estudos e reciclagens direcionados as áreas profissionais, além de dispor de um diferencial intelectual relacionado a assuntos organizacionais e comportamentais. Enquanto que uma SE demonstrou o indicador de pouco interessante quanto às atualizações relacionadas ao campo dos estudos (capacitações), optando pela classificação “Razoável” podendo assim reduzir algumas chances de expansão no mundo empreendedor.

Em se tratado de atualizações quanto aos assuntos regionais e mundiais (questão 3), duas SE’s demonstraram interesse mediano escolhendo a classificação “Bom”, uma entrevistada escolheu a opção “Ótimo”, e as duas últimas escolheram “Excelente”, podendo ser observado que a maioria das empreendedoras se mantém atualizadas sobre assuntos diversos.

Na questão 4 observou-se que a preparação para assumir novos desafios frente ao empreendimento correndo riscos calculados, segue como um ponto forte das entrevistadas. Três SE’s classificaram como “Ótimo” essa área e uma classificou como “Excelente” mostrando que estão preparadas para assumir novas oportunidades, somente existiu uma SE que optou pela opção “Bom” para classificar sua escolha.

O reconhecimento dos problemas na rotina de trabalho (questão 5), o recebimento de *feedback* regular do público interno e externo (questão 7), a realização de avaliação profissional de si mesmo (questão 8) e o comprometimento dos funcionários (questão 9) mostrou que são fundamentais no processo diário, para que não haja prejuízos quanto a dinâmica das atividades desempenhadas dentro da empresa, a maioria das entrevistadas manifestaram estar cientes quanto ao pontos abordados acima, também demonstraram harmonia consigo e com outras pessoas que fazem parte desse processo organizacional.

O conhecimento de um ou mais idiomas (questão 6) é de suma importância para se obter destaque na vida profissional, como exposto por Silva, Silva e Moura (2019, p. 13) “O estudo de outras línguas é de extrema importância, pois o conhecimento que o indivíduo adquire acompanha-o na vida profissional e interfere no desempenho de suas competências”. O mercado atual mostra-se diversificado e trazendo consigo variadas culturas e idiomas, sendo fundamental saber comunicar-se de forma apropriada diante de um novo público, mediante o ponto de vista exposto acima, a classificação em que se tratou dessa área do conhecimento obteve pouca atenção de grande parte das entrevistadas, uma SE classificou como “Ruim” o saber de outra língua, duas como “Razoável” e 3 entre “Bom” e “Ótimo”.

Cada indivíduo explorou suas competências em relação ao campo do conhecimento através do aprendizado adquirido. A Tabela 1 indica a concentração de respostas das entrevistadas a cada alternativa, levando em consideração sua formação acadêmica e experiências rotineiras.

Tabela 1 - Percepção das SE's quanto à competência Conhecimento.

QUESTÕES	RUIM	RAZOÁVEL	BOM	ÓTIMO	EXCELENTE
1. Você age como um líder dentro da organização				60%	40%
2. Você procura regularmente capacitação sobre assuntos operacionais e comportamentais.		20%		40%	40%
3. Você procura estar atualizado sobre assuntos regionais e mundiais.			40%	20%	40%
4. Sente-se preparado para assumir novas oportunidades frente à empresa.			20%	60%	20%
5. Você reconhece os problemas que surgem na rotina de trabalho.			20%	40%	40%
6. Você domina mais de uma língua, além do português.	20%	40%	20%	20%	
7. Você recebe <i>feedback</i> regularmente de seus colaboradores e público consumidor.			40%	60%	
8. Você é capaz de fazer uma avaliação profissional de si mesmo de forma real.			20%	80%	
9. Você observa que os colaboradores estão focados nos processos da empresa.			20%	80%	

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

A formação no curso de Secretariado Executivo segundo as entrevistadas transferiu através do aprendizado como se desenvolver o relacionamento interpessoal, além de ter proporcionado uma visão de mercado em um novo segmento, que ganha cada vez mais espaço dentro da profissão.

A graduação também contribuiu de forma positiva para o conhecimento amplo em variados campos do saber, estimulando as áreas da criatividade e inovação, elementos fundamentais e constantes no mundo empreendedor, favoreceu a intensificação das competências gerenciais das participantes e garantiu o aperfeiçoamento de características inerentes as mesmas, conforme relataram na entrevista.

4.2.2 Dimensão da Habilidade

Sendo a segunda em destaque no modelo de Avaliação por Competências, as habilidades são ações funcionais relacionadas à determinada atividade, é o saber como fazer. Le Boterf (1998) refere-se às habilidades como práticas realizadas com competências, indo além do que lhe é solicitado. Sendo habilidade a maneira de agir por meio de objetivos ou ações definidas (MOURA; SOBRAL, 2014), as secretárias empreendedoras expuseram em suas respostas que se utilizam do dinamismo, flexibilidade, organização e planejamento na definição de metas e objetivos frente à gestão de seus empreendimentos, poupando tempo e custos.

O trabalho em equipe descrito na questão 1 obteve maior grau de domínio entre as entrevistadas, quatro SE's empregaram suas respostas nas opções “Ótimo” e “Excelente”, evidenciando ser uma habilidade bem aceita em suas rotinas. Já a questão 2 relacionada a

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

administração de conflitos no ambiente de trabalho, se faz como parte importante do trabalho em equipe, pois a secretária empreendedora sendo a líder dentro da empresa deve ter controle quanto as divergências que ocorrem, proporcionando o bem-estar e o bom convívio entre sua equipe. Duas das entrevistadas escolheram a opção “Bom” pra classificar suas respostas em se tratando desse quesito, as outras três SE’s classificaram de uma forma melhor suas abordagens quanto a essa supervisão.

A dinâmica e flexibilidade do trabalho desempenhado (questão 3) e a organização do mesmo para continuidade posterior por outra pessoa (questão 4) demonstrou que as cinco profissionais secretárias utilizam-se de autonomia para gerir de forma apropriada os empreendimentos, evitando assim estar presa a função, não conseguindo atribuir as atividades a outras pessoas quando necessário.

As cinco entrevistadas assinalaram as opções “Ótimo” e “Excelente” quando se tratava sobre a gestão financeira das empresas (questão 5), evidenciando fazer a administração do capital financeiro de forma pertinente, pois este é o coração da organização. Na questão 6 onde trata da separação desse capital quanto as questões profissionais e pessoais, quatro SE’s classificaram suas respostas entre os graus de domínio mais elevados, tendo conhecimento que essa habilidade deve ser exercitada diariamente para que não ocorra o declínio financeiro da empresa.

O trabalho eficiente levando em consideração o tempo, custo e a qualidade (questão 7) do que se oferece para o público deve ser analisado de forma ativa, as SE’s demonstraram através de suas respostas atenção diante desse quesito, buscando cumprir o que se é proposto na conclusão de uma atividade.

Em relação às questões 8 e 9 que tratam sobre comunicação escrita e oral, de forma eficaz e adequada ao processo, uma das entrevistadas mostrou atuação mediana nessa área, sendo as demais estando de acordo e mostrando êxito quanto a habilidade.

Na Tabela 2 estão concentradas as respostas das secretárias executivas empreendedoras conforme os níveis de domínios no campo das habilidades gerenciais.

28 A 30 DE OUTUBRO DE 2021

“REDES DE COLABORAÇÃO CIENTÍFICA NO SECRETARIADO: O QUE PODEMOS FAZER PARA A PROFISSÃO DO AMANHÃ?”

Tabela 2 - Percepção das SE's quanto à competência Habilidade.

QUESTÕES	RUIM	RAZOÁVEL	BOM	ÓTIMO	EXCELENTE
1. Você trabalha em equipe.			20%	40%	40%
2. Você consegue administrar os conflitos no ambiente de trabalho.			40%	20%	40%
3. Você é capaz de realizar seu trabalho com dinamismo e flexibilidade.				80%	20%
4. Você é capaz de organizar seu trabalho de modo que outra pessoa possa dar continuidade.				40%	60%
5. Você realiza a gestão financeira da empresa, controlando receitas, despesas e lucros.				60%	40%
6. Quando se trata da gestão financeira, consegue separar as questões pessoais das questões profissionais.			20%	20%	60%
7. Trabalha com eficiência e eficácia, preocupado com tempo, custo e qualidade.				60%	40%
8. Você possui domínio na comunicação oral e escrito.			20%	80%	
9. Você se comunica de forma eficaz, expressando de forma adequada informações e conhecimentos.			20%	60%	20%

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

A relação entre a teoria e as práticas executadas em meio ao dia a dia dentro da empresa evidenciaram habilidades mais relevantes como o planejamento, autonomia, análise de pontos fortes e favoráveis, organização, iniciativa, comunicação, gestão de tempo, relacionamento interpessoal, inovação, criatividade, etc, formando assim o *know-how* das entrevistadas.

As secretárias empreendedoras demonstraram por meio de suas respostas que trabalham com total planejamento, administrando e moldando o negócio baseadas em objetivos concretos, utilizando-se de habilidades e técnicas obtidas através da formação em Secretariado Executivo, fazendo o que julgam ser o necessário para proporcionar destaque e sucesso à organização.

4.2.3 Dimensão da Atitude

A atitude relaciona-se aquilo que foi vivido pelo indivíduo, seus comportamentos frente à realidade organizacional e pessoal. Como destaca Silva, Silva e Moura (2019, p. 16) não basta buscar somente capacitação e técnicas, é necessário saber agir, ser ético, possuir padrões elevados e valores, garantindo assim destaque pessoal e profissional.

As secretárias empreendedoras apontadas nesta pesquisa garantiram média elevada em relação as suas respostas baseadas no grau de domínio, apresentando autonomia e conduta adequada diante de cada situação ocorrida no meio profissional. Ser ético e proativo nas relações profissionais como descrito na questão 1, está atrelado a personalidade existente no indivíduo, observando por essa perspectiva as cinco SE's estão de acordo com essa abordagem, fazendo uso das mesmas no dia a dia.

Correr riscos e se reinventar (questão 2) além de estabelecer metas e objetivos concretos para si e para equipe (questão 3) baseado na saída da zona de conforto, é um ponto

importante para o crescimento da empresa, todas as entrevistadas buscam arriscar-se quando necessário e quatro das secretárias empreendedoras possuem uma visão bem mais estabelecida quanto a metas e objetivos.

A delegação de trabalho (questão 4) favorece a descentralização das atividades da empresa, facilitando para o responsável a coordenação do todo, sendo esse um dos pontos fortes de quatro entrevistadas. Em relação à estipulação de prazos e a manutenção da disciplina (questão 5) encontrou-se certo equilíbrio entre as opções “Bom” e “Excelente”, mantendo a média do que se pode ser esperado de uma secretária empreendedora.

Programar e monitorar ações (questão 6) ser polivalente, executando com êxito etapas de uma atividade (questão 7) são característica inerentes ao profissional secretário, fazendo parte da sua rotina de trabalho, não sendo diferente para as entrevistadas que classificaram entre “Ótimo” e “Excelente” suas escolhas de respostas, indicando assim domínio quanto a essas atitudes.

Uma boa interação com clientes, colaboradores e fornecedores (questão 8), e a influência em relação as pessoas (questão 9) apontaram que as cinco secretárias empreendedoras buscam oportunidades e *feedbacks* para praticarem esse tipo de atitude, alcançando o reconhecimento em seu meio profissional.

São fundamentais para um secretário executivo empreendedor no seu processo de trabalho frente a um empreendimento as atitudes descritas acima.

Como apontam Bíscoli e Cielo (2004, p. 18) “[...] o processo de gestão envolve mais do que relações pessoais e interpessoais”, desta forma, as secretárias empreendedoras demonstraram que possuem preocupação quanto ao crescimento de seus empreendimentos, mas, além disso, também buscaram crescimentos comportamentais e pessoais, impulsionando seu lado humanizado.

Motivar a si e ao próximo são atitudes que exigem empenho de um gestor e baseando-se nas respostas apresentadas na entrevista, pode ser observado que as entrevistadas procuram motivação para o alcance de seus objetivos e metas, como também estimulam pessoas que fazem parte do processo, por meio de bônus financeiros, um ambiente de trabalho agradável, ensino e capacitações, crescimento profissional, entre outros. As SE’s apontaram que buscam por relações éticas e transparentes, com grau elevado de profissionalismo junto aos seus parceiros, clientes e colaboradores, oferecendo um trabalho de qualidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de Secretariado Executivo em três décadas após sua regulamentação passou por profundas transformações, com o passar dos anos houve uma atualização de perfil, e a tendência é de se alterar ainda mais a depender das constantes evoluções da tecnologia da informação, uma vez que é uma profissão que acompanha as transformações que ocorrem no mercado de trabalho.

Nesta direção, a resolução nº 3 de 23 de junho de 2005 reza que os projetos pedagógicos dos cursos de graduação em Secretariado Executivo poderão admitir linhas de formação específicas, nas diversas áreas relacionadas com atividades gerenciais, de assessoramento, de empreendedorismo e de consultoria, contidas no exercício das funções de Secretário Executivo, para melhor atender às necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem. De modo, que o Empreendedorismo passou a ser um dos eixos da formação do Secretariado Executivo.

O presente trabalho se propôs analisar através do uso da avaliação por competências as competências humanas e gerenciais do profissional de Secretariado Executivo com atuação

empreendedora. Sendo os sujeitos de pesquisa Secretários Executivos egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Roraima.

Quanto aos objetivos específicos apresentados no estudo, o primeiro é referente à descrição do perfil do secretário executivo em atuação empreendedora, foi observado que as cinco SE's adquiriram qualificação necessária através de formação no curso de Secretariado Executivo para executar atividades pertinentes aos empreendimentos, como demonstram as respostas expostas no quadro correspondente a questão dissertativa das competências relacionadas à dimensão do Conhecimento. Duas das entrevistadas estão atuantes em atividades vinculadas a graduação, no ramo de cerimonial e assessoria, e as demais estão investindo nos ramos de vendas e administração de imóveis.

O segundo objetivo específico foi versado sobre as competências presentes no profissional secretário, referentes às dimensões do Conhecimento, Habilidade e Atitude (CHA) que fazem parte da avaliação por competências, o estudo indicou que uma das SE's já possuía uma pré-disposição para empreender, quanto às demais uniram a formação acadêmica ao desejo de abrir o seu negócio, ampliando a visão para um novo campo de ação e desenvolvimento de forma ativa da atuação empreendedora, vinculada as competências necessárias para execução da atividade, como consta nas respostas do quadro destinado as contribuições da formação acadêmica em Secretariado Executivo para o perfil empreendedor, na dimensão do Conhecimento.

Ainda de acordo com o segundo objetivo, as respostas apresentadas pelas cinco entrevistadas nas questões dissertativas em relação às habilidades e atitudes destacada na avaliação por competência, há um foco maior para as áreas de relacionamento interpessoal, organização e planejamento, além do âmbito motivacional em relação a si e aos colaboradores, demonstrando que essas competências são exercitadas constantemente.

No que tange o terceiro objetivo específico e último, que expõem sobre a maneira que as competências humanas e gerenciais estão presentes nas práticas empreendedoras, a análise indicou que as secretárias executivas exploram com mais facilidade as competências éticas e motivacionais, segundos os dados apresentados na pesquisa, relacionados à dimensão das atitudes que evidencia características individuais, além de trabalhar com o estímulo apropriado junto aos seus colaboradores, parceiros e clientes, agregando valor ao trabalho desenvolvido e ao crescimento pessoal e profissional de todos.

Pode ser observado também, que houve um baixo desempenho em relação ao aprendizado de novos idiomas e capacitações, respostas presentes na tabela de competências voltadas para a dimensão do Conhecimento, onde a maioria das entrevistadas escolheram os níveis mais baixos de domínio para representar suas respostas nesse quesito, e se faz de suma importância para o destaque profissional esse tipo de conhecimento, tornando-se um diferencial no mercado.

Os conteúdos teóricos são de fundamental importância para o maior entendimento quanto ao desenvolvimento da atividade, gerando visibilidade para uma área promissora e de grande potencial, além de expor ao profissional uma nova perspectiva quanto a gerir um negócio próprio.

Desta forma, a pesquisa respondeu a questão norteadora do estudo, que consistiu em apresentar as maneira que as competências humanas e gerenciais estão presentes nas práticas do profissional de Secretariado Executivo com atuação empreendedora, empregando a avaliação por competências para constatar que o perfil de um secretário executivo está de acordo com esse segmento, apontando grande compatibilidade em competências natas e adquiridas, além das individuais e coletivas para seguir a atividade empreendedora.

Quanto às limitações do estudo, houve dificuldade quanto à procura de Secretários

Executivos que atuassem como empreendedores na cidade de Boa Vista - RR, tanto em atividades vinculadas ao Secretariado Executivo, como nas mais variadas atividades presentes no mercado. Foi realizada pesquisa para selecionar candidatos, com duração de mais de duas semanas e por variados meios de comunicação, sendo encontrada uma numeração inferior ao que se desejava alcançar, esse fato pode ser constatado através de número de profissionais que fizeram parte do estudo, destacando entre as cinco participantes, somente duas profissionais que empreendem nas áreas de cerimonial e assessoria correspondentes às áreas atuação relacionadas ao Secretariado Executivo.

O Secretário Executivo é um profissional com competências ímpares, de grandes conhecimentos e técnicas, que se antecipa diante dos percalços futuros, sendo proativo e capaz de administrar conflitos para que tudo ocorra conforme o planejado, o mesmo profissional possui autonomia e destreza para lidar com situações rotineiras. Sendo assim, apresenta-se como sugestão de pesquisa e ampliação sobre o tema proposto para identificar se há grande demanda de profissionais secretários executivos no segmento empreendedor ou intraempreendedor e quais parâmetros são utilizados para seguir determinada atividade.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Izulena de Jesus. **Excelência no Secretariado**. A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, p. 268-274, 2013.
- AMARAL, Jennifer Cristina et al. **Profissional de Secretariado: Competências e habilidades no mundo corporativo**. Pós em revista do Centro Universitário Newton Paiva. 2012/2 - Edição 6 - ISSN 2176 7785.
- AZEVEDO, Ivanize. COSTA; Sylvia Ignacio da. **Secretária: um guia prático**. 5ª ed. São Paulo: Editora SENAC, São Paulo, 2005.
- BAHRY, Carla Patrícia; TOLFO, Suzana da Rosa. **A gestão de competência e a obtenção de vantagem competitiva sustentável em organizações bancárias**. Revista de Administração Mackenzie. Ano 5, n. 2, p. 37 – 54, 2004.
- BARBOSA, Sheila Mara Costa; DURANTE, Daniela Giaretta. **Secretariado Executivo e Empreendedorismo: Realidade ou utopia?** Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 56 – 74, jan./ jun. 2013.
- BARROS, C. D. M. P.; SILVA, J. S. D.; LIMA, G. A. D.; BRITO, D. G. S. **As competências Gerenciais desenvolvidas pelos secretários executivos**. Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, n. 2, p 25-47, jul./dez. 2013.
- BÍSCOLI, Fabiana Regina Velos; CIELO, Ivanete Daga. **Gestão organizacional e o papel do secretário executivo**. Revista Expectativa. v. 3, n. 1, p 11-19. 2004 - ISSN: 1982-3029.
- BRANDÃO, Hugo Pena; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **Gestão de Competências e Gestão de Desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo construto?** ERA – Revista de Administração de Empresas. Jan./Mar. 2001. São Paulo, v. 41. N 1. P. 8-15.
- BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Parecer nº CES/CNE 03, de 23 de junho de 2005**. Aprova as diretrizes curriculares nacionais ao curso de Secretariado Executivo. Disponível em:<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf> Acesso em: 12 de junho de 2019.
- _____. **Lei nº 6.556, de 05 de setembro de 1978**. Dispõe sobre a atividade de Secretário dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6556.htm>. Acesso em: 11 de junho

de 2019.

_____. **Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985.** Dispõe sobre o exercício da profissão de Secretário e dá outras providências. Brasília, DF: Senado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377consol.htm>. Acesso em: 11 de junho de 2019.

_____. **Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996.** Altera a redação dos incisos I e II do art. 2º, o caput do art. 3º, o inciso VI do art. 4º e o parágrafo único do art. 6º da Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Brasília, DF: Senado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm#art1>. Acesso em: 11 de junho de 2019. COSTA, Jéssica Sabrina; COSTA, Robson Tavares. **O curso de Secretariado Executivo como agente de formação de empreendedores.** Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia, 2(2): 69-82, 2015 – ISSN 23593539.

COSTA, R. T.; DIAS, M. A. S. **Formação de Empreendedores para a abertura de Micro e Pequenas Empresas: “Estudo de Caso EMPRETEC – Amapá”.** Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia, 2(1): 3-4. (2015).

D’ELIA, Bete; AMORIM. **Excelência no Secretariado.** A importância da profissão nos processos decisórios. São Paulo: Editora Ser Mais, p. 30-36, 2013.

DOLABELA, Fernando. **Oficina do Empreendedor.** Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios** – 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios.** 5 ed. Rio de Janeiro: LTC- Livros Técnicos e Científicos, 2014.

DURAND, T. (2000). **L’Alchimie de la compétence.** *Revue Française de Gestion.* FACHIN, Odilia. **Fundamento de Metodologia** – 5 ed. [ver.]. São Paulo: Saraiva, 2005.

FENASSEC. **Trata do Código de Ética do Profissional de Secretariado.** Federação Nacional das Secretárias e Secretários, 1989. Disponível em <http://fenassec.com.br/b_osecretariado_codigo_etica.html>. Acesso em: 13 de outubro de 2020.

FLEURY, A; FLEURY, Ma T. L. **Alinhando estratégia e competências.** Revista de Administração. São Paulo, v. 44, n. 1, 2004.

FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira.** – 3 ed. – 6 reimpr. – São Paulo: Atlas, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa** – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

_____, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** – 6. Ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

_____, Antonio Carlos, 1946 – **Como elaborar projetos de pesquisa** – 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

LASTA, Adriane; DURANTE, Daniela Giaretta. **A gestão secretarial no cenário organizacional contemporâneo.** Passo Fundo/RS (2006).

LASTA, Adriane; SILVA, Alexandra da. **O secretário executivo e a função de gestão.** Secretariado Executivo em Revista. Passo Fundo, v. 3, p. 52 – 57, 2007.

LE BOTERF, Guy. Fondateur de Le Boterf Conseil, est l’auteur de **De la compétence à la navigation professionnelle**, Paris, *Editions d’Organisation*, 1997, et de **L’ingénierie des compétences**, Paris, *Editions d’Organisation*, 1998.

- MAMEDE, M. I. B.; MOREIRA, M. Z. **Perfil de competências empreendedoras dos investidores portugueses e brasileiros: um estudo comparativo na rede hoteleira do Ceará.** Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, p.1-16, 2005.
- MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração** – 8 ed. Ver. E ampl. – São Paulo: Atlas, 2011.
- MCCLELLAND, David C. **Testing for competence rather than for “intelligence”.** *American Psychologist*. January, 1973.
- MOREIRA, Katia Denise; SANTOS, Ana Kris dos; MORETTO NETO, Luis. **Profissional do Secretariado Executivo empreendedor: um agente de mudança.** Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 168-186, jan/abr. 2015.
- MOURA, Maria do Céu de Sena; SOBRAL, Marcos Felipe Falcão. **Gestão por competências com uso da metodologia multicritério na avaliação de profissionais de apoio administrativo de um call center.** Revista de Gestão e Secretariado – GeSec, São Paulo, v. 5, n. 3, p. 01-27, set./dez.2014.
- NONATO JÚNIOR, Raimundo. **Epistemologia e teoria do conhecimento em Secretariado Executivo: a fundação das ciências da assessoria** – Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.
- PAES, Raul Vítor Oliveira; MERCÊS, Fabíola Meireles das. **A evolução das técnicas secretariais e da gestão secretarial.** In: 5º Encontro Nacional de Estudantes De Secretariado, O1, 2012, Macapá. Anais. Macapá: UNIFAP, 2012, p. 45-60.
- PRAHALAD, C.K.; HAMEL, G. **The core competence of the 20corporation.** *Harvard Business Review*. May/June, 1990.
- RUAS, Roberto Lima. **A atividade gerencial no século XXI e a formação de gestores: alguns nexos pouco explorados.** Revista Eletrônica de Administração. Porto Alegre: EA/UFRGS, 15, v 6, n 3, p. 2-8, out 2000.
- SEBRAE. **Brasil deve atingir marca histórica de empreendedorismo em 2020.** Agência Sebrae de Notícias. Publicado em 10/06/2020. Disponível em <http://www.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/NA/brasil-deve-atingir-marca-historica-deempreendedorismo-em-2020,d9c76d10f3e92710VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em: 22 de novembro de 2020.
- SILVA JÚNIOR, Severino Domingos da; COSTA, Francisco José da. **Mensuração e Escalas de Verificação: uma Análise Comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion.** PMKT – Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia. ISSN 2317-0123, São Paulo, Brasil, V. 15, p. 1-16, outubro, 2014.
- SILVA, M. C. D. S.; SILVA, P. E. D. A.; MOURA, M. D. C. D. S. **Avaliação por competências dos secretários que atuam numa instituição de ensino superior pública de Pernambuco.** Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo, v. 15, n. 1, p. 5-20. jan./ jun. 2019.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE RORAIMA. **Projeto Político Pedagógico do curso Secretariado Executivo – Trilíngue.** Boa Vista - RR, 2017. Disponível em: < <http://www.proeg.ufr.br/index.php/2013-05-28-19-33-02/cursos2> >. Acesso em: 11 de junho de 2019.